



Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco

PROVINCIA DE SANTIAGO DE CHUCO – LA LIBERTAD



Jr. Paco Yunque N° 735 – Telf.: 837015-837019

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 086-2020-MPSCH

Santiago de Chuco, 26 de Febrero de 2020.

VISTO: El Informe Legal N° 090-2020-MPSCH/AL, de la Oficina de Asesoría Legal, a través del cual remite el proyecto de DIRECTIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTIAGO DE CHUCO, para su aprobación; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, de acuerdo al artículo 194 de la Constitución Política del Perú, concordante con los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, es una entidad de Derecho Público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, con Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con Libro de Reclamaciones, dispositivo que tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda. Además, mediante Decreto Supremo N° 61-2014-PCM se modificó el Decreto señalado anteriormente;

Que, con Informe Legal N° 090-2020-MPSCH/AL, emitido por la Oficina de Asesoría Legal, se remite el Proyecto de la DIRECTIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTIAGO DE CHUCO, cuyo objetivo es establecer los lineamientos necesarios para el correcto manejo del proceso de atención a los usuarios que requieren el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco;

Que, las Directivas, son dispositivos oficiales de carácter interno, que formulan las dependencias administrativas, por intermedio de la Alta Dirección, con la finalidad de precisar políticas y determinar procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes;

Que, se ha visto por conveniente aprobar la Directiva propuesta por la Oficina de Asesoría Legal, por ser un instrumento que coadyuvará a lograr una eficaz y eficiente atención de los reclamos interpuestos por los usuarios en el Libro de Reclamaciones de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco;

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas por el Artículo 20 numeral 6) de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972;





Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco

PROVINCIA DE SANTIAGO DE CHUCO – LA LIBERTAD



Jr. Paco Yunque N° 735 – Telf.: 837015-837019

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 086-2020-MPSCH

Pág. 2 de 2.

SE RESUELVE:


ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la DIRECTIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO Y ATENCIÓN DE RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTIAGO DE CHUCO, que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR el cumplimiento de la presente Resolución y de la Directiva aprobada, a la Unidad de Secretaría General.

ARTICULO TERCERO.- DEROGAR o dejar sin efecto cualquier disposición municipal que se oponga a lo normado en la Directiva aprobada.

ARTICULO CUARTO.- DISPONER la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el portal institucional de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco (www.munisantiagodechuco.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y cúmplase


Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco
Juan Alberto Gabriel Alipio
ALCALDE

